



Konference 13. maj 2013

# MEDBORGERSKAB & HANDICAP

Fra vilje til virkelighed



Det Centrale Handicapråd

Udgiver: Det Centrale Handicapråd

Pjecen kan rekvireres gratis hos:

Det Centrale Handicapråd  
Bredgade 25, opg. F, 4.  
1260 København K.

Tlf: 33 11 10 44

Teksttlf: 33 11 10 81

Mail: [dch@dch.dk](mailto:dch@dch.dk)

Hjemmeside: [www.dch.dk](http://www.dch.dk)

Maj 2013

Samlet oplag: 500

ISBN : 9788790985714

Tryk: GP-Tryk A/S

Pjecen kan læses på [www.dch.dk](http://www.dch.dk) og  
kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

# Indhold

■ Et styrket medborgerskab ..	4
■ Brugerindflydelse .....	7
■ Adgang til demokrati .....	18
■ Retssikkerhed .....	25
■ Program .....	32

## **Et styrket medborgerskab**

Hvad er medborgerskab? Et stort, lidt uhåndgribeligt begreb, som vi kun tager ned fra hylden og støver af på demokratiets festdage? Nej, medborgerskab er noget vi lever hver dag. Det er muligheden for selv at vælge og tage ansvar i en række personlige, hverdagslige sammenhænge, og at bidrage til samfundets udformning i særlige demokratiske og politiske sammenhænge som folkeafstemninger. Medborgerskab er både hverdagsagtigt og særligt på en og samme tid.

Medborgerskab handler om at have indflydelse på sit eget liv og efter bedste evne også at tage ansvar for det. Det handler om at kende sine rettigheder og vide, hvordan og hvornår man kan bruge dem. Og at vide hvordan man kan være med til at ændre ting, som man ikke er tilfreds med.

Det er vigtigt, at alle mennesker har den mulighed, også mennesker med handicap. Men nogle mennesker med handicap oplever stadig forskellige udfordringer i udøvelsen af medborgerskabet.

Derfor er det er mig en stor glæde at byde velkommen til Det Centrale Handicapråds konference om med-

borgerskab for mennesker med handicap. Og ikke mindst at så mange politikere, eksperter, medlemmer af handicapråd og praktiskere har sagt ja til at deltage.

Arbejdet for medborgerskab stopper ikke, når konferencen er slut. Vi må alle gå hjem og kigge på vores egen virkelighed og gøre den bedre.

Derfor har vi lavet dette inspirationshæfte. Det er delt op i temaerne Brugerindflydelse, Adgang til demokrati og Retssikkerhed. Under hvert tema har vi samlet både nyttig viden og gode eksempler på løsninger, som måske kan inspirere dig til at arbejde videre på egen hånd eller i samarbejde med andre.

Der er brug for alle i det fællesskab, som det danske samfund også er. Og alle har brug for at høre til og føle sig som en del af et fællesskab – som medborgere på lige fod med andre. Derfor skal vi have styrket medborgerskabet for personer med handicap.

Vel mødt,  
Tue Byskov Bøtkjær

Formand for  
Det Centrale Handicapråd

## Faktaboks

### **Antal personer med handicap:**

625.000 personer mellem 16 og 64 år vurderer selv at have et handicap eller et længerevarende helbredsproblem.

Heraf har 45,6 procent et mobilitetshandicap (omkring 285.000 mennesker)

2,5 procent har et handicap indenfor sanser og kommunikation (omkring 15.625 mennesker)

14,2 procent har psykiske lidelser (omkring 88.750 mennesker)

37,7 procent lider af kroniske sygdomme (omkring 235.635 mennesker)

Kilde: SFI 2012

“

... personer med handicap bør have mulighed for aktivt at blive inddraget i beslutningsprocesser om politikker og ordninger, herunder enhver politik og ordning, der vedrører dem direkte.

”

FN's konvention om rettigheder for mennesker med handicap, præambel

## Charter for brugerindflydelse

### Medborgerskab og brugerindflydelse

Som borgere i et demokratisk samfund har vi alle ret til selv- og medbestemmelse over vores liv. Brugerindflydelse hører til vores moderne demokrati-forståelse og handler om, at borgerne bliver hørt, inddraget og får reel indflydelse i en konkret sammenhæng. Brugerindflydelse sker i et samspil mellem professionelle og borgere, som har brug for ydelser leveret af offentlige eller private aktører.

Mennesker med handicap kan have særlige udfordringer, når det gælder om at være medborgere på lige fod med andre. Et handicap kan betyde, at man optræder i rollen som bruger oftere end

andre. Derfor har brugerindflydelse en særlig betydning for denne gruppe.

## **Gevinster ved brugerindflydelse**

Brugerindflydelse kan give større livskvalitet og bedre løsninger både til gavn for den enkelte og for samfundet. Brugeren kan bidrage til at finde de løsninger, som mest målrettet og effektivt skaber værdi for brugeren. Brugerindflydelse giver grobund for innovation og skaber opmærksomhed om nye muligheder og produkter.

## **Hvorfor et charter?**

Brugerindflydelse er langt fra nogen ny tanke, men vejen fra de mange gode eksempler til udbredt praksis er stadig lang. Derfor har Det Centrale Handicapråd taget initiativ til et charter om brugerindflydelse. Charteret spiller naturligt sammen med konkrete initiativer til udvikling af for eksempel patientinddragelse, brugerdreven innovation og samskabelse i det sociale arbejde mellem myndigheder, borgere og andre aktører.

At udvikle brugernes indflydelse kræver mod til forandring. Vi skal være indstillet på at ændre både holdninger og strukturer på alle niveauer. Vi skal være parate til at investere i brugeres og professionelles kompetencer i forhold til for eksempel kommunikation, dialog og adgang til viden.

I dette charter er brugerindflydelse kognit ned til seks enkle principper.



Charteret skal være et redskab og en inspiration, som man kan spejle arbejdet med brugerindflydelse i på alle niveauer.

## **Principper**

### **1. Tillid, respekt og lydhørhed**

Som bruger skal man kunne bidrage ved at give udtryk for, hvad man oplever som vigtigt, og hvorfor. Som professionel skal man modtage bidraget, sikre sig, at det er forstået rigtigt og vise, at det er respekteret, inddraget og værdsat.

### **2. Ansvar for brugerindflydelse**

Brugerindflydelse er et fælles ansvar. Som professionel har man ansvar for at kende og anvende reglerne om brugerindflydelse. Man har pligt til at informere og til at understøtte brugeren i at få indflydelse – tilpasset efter situationen og brugerens forudsætninger. Som bruger har man ansvar for at give sin mening til kende og bidrage til processen efter evne.

### **3. Brugerindflydelse i flere former**

Som bruger kan man gøre sin indflydelse gældende personligt, gennem pårørende eller bisiddere, gennem brugerråd og andre repræsentative organer eller gennem organisationer. Som professionel skal man medvirke til, at brugerne kan have indflydelse på den måde, der passer bedst til situationen og til brugernes behov og ressourcer.

#### 4. Brugerindflydelse i hele forløbet

Brugerperspektivet er vigtigt i alle dele af et forløb – fra fastlæggelse af mål og midler til praktisk tilrettelæggelse, gennemførelse og vurdering af resultatet. Det indebærer også, at både professionelle og brugere bør være opmærksomme på, at de organisatoriske og institutionelle rammer kan udfordres. Derfor kan brugerindflydelse også give værdifuldt input i forhold til for eksempel arbejdstilrettelæggelse, sagsforløb, produktudvikling eller uddannelse.

#### 5. Opfølgning

Som professionel bør man sikre løbende, systematisk opfølgning og vurdering af brugernes mulighed for indflydelse og inddrage brugerne i arbejdet. Det er en fælles opgave at skabe en god dialog om, hvordan brugerindflydelsen kan forbedres.

#### 6. Spredning af budskabet om brugerindflydelse

Det er vigtigt at udbrede erfaringer med brugerindflydelse. Som professionel har man ansvar for at udbrede erfaringer og lære af hinanden. Som bruger kan man også bidrage ved at lære af hinanden og give inspiration videre.



Som borger og bruger med handicap får man med årene stor viden om og erfaring med, hvordan det er at leve et liv med handicap. Det er guld på vejen, som andre kan samle op og bruge.



Citat fra en deltager på et af Det Centrale Handicapråds borgermøder om brugerindflydelse i efteråret 2012.

## Faktaboks

### Inddragelse i behandling af personlige sager:

Det Centrale Handicapråd har spurgt 1.663 mennesker med og uden handicap om de føler, at kommunen inddrager dem og deres pårørende i personlige sager.

**14 procent med fysisk handicap svarer, at de bliver inddraget i høj eller meget høj grad. Det gælder 13 procent med psykisk handicap.**

**49 procent med fysisk handicap svarer, at kommunen inddrager dem i ringe grad eller slet ikke.**

**40 procent med psykisk handicap svarer, at kommunen inddrager dem i ringe grad eller slet ikke.**

Hos gruppen uden handicap svarer 40 procent, at de eller deres pårørende bliver inddraget i ringe grad eller slet ikke.

Kilde: Epinion for Det Centrale Handicapråd

## ET GODT EKSEMPEL

### Verdens første vandhane udviklet med brugerne

En dansk vandhaneproducent har som de første i verden udviklet et greb til en vandhane i samarbejde med brugere med særlige behov. Resultatet er et greb, som kan betjenes med et tryk af en lillefinger og som ikke signalerer institution i sit formsprog. Firmaet mener selv, at den nye brugerdemokratiske designproces har givet produktudviklingen et løft og kalder grebet et 'både- og produkt': Et brugervenligt greb, der ikke går på kompromis med designet.

### Beboerindflydelse på botilbud for mennesker med fysisk handicap

Hvordan får mennesker med handicap, der bor i botilbud indflydelse på deres eget liv? Det undersøgte Spastikerforeningen og Dansk Handicapforbund i 2012. Syv botilbud for voksne med fysiske handicap bidrog til erfaringssamlingen om beboerindflydelse.

I undersøgelsen fortæller medarbejderne, at de synes, det er svært at finde en form, der giver beboerne reel indflydelse. Beboerne ønsker i højere grad at blive involveret i tilrettelæggelsen af brugerinddragende aktiviteter.

Personalet opfatter generelt beboerne som mennesker med ressourcer, der kan udfoldes med den rette støtte. Alligevel er det beboernes begrænsede ressource og lyst til at deltage og bidrage som bliver hentet frem som

forklaring, når man skal forklare hvorfor beboerne ikke bliver inddraget mere.

## **ET GODT EKSEMPEL**

### **Brugere hjælper brugere til at komme videre i livet**

Aarhus Kommune har lavet en guide, som skulle hjælpe udsatte voksne og brugere i socialpsykiatrien videre oven på sygdom eller svære perioder. Problemet var bare, at brugerne ikke forstod indholdet i guiden.

Derfor lavede kommunen et nyt og bedre materiale i samarbejde med en gruppe borgere. Resultatet blev en række dialog-kort, som blev præsenteret i september, 2012. I kortene havde brugerne "oversat" indholdet fra guiden og også lavet billeder til.

Medarbejderne i 'Socialpsykiatri og Udsatte Voksen' i kommunen tager kortene med sig, når de skal mødes med borgerne hjemme, i misbrugsbehandling eller på et forsorgshjem. Kortene bliver så udgangspunkt for en dialog mellem medarbejderen og borgeren om, hvad der er vigtigt for borgeren, og hvad borgeren selv tror kan hjælpe ham eller hende.

Kilde: Aarhus Kommunes afdeling for socialpsykiatri og udsatte voksne

## **FÅ MERE AT VIDE**

Socialstyrelsen har iværksat en resourcepersonuddannelse, som skal

øge medborgerskabet hos mennesker med udviklingshæmning i fem kommuner. Her er borgere blevet interviewet om deres oplevelser med medborgerskab, kommende beboere på bosteder er blevet hørt om deres boligønsker, og medarbejdere er blevet uddannet.

Socialstyrelsen har tidligere kortlagt muligheden for at udøve medborgerskab for mennesker med udviklingshæmning. Kortlægningen "Veje til reelt medborgerskab" fra 2007 viser, at de fysiske og organisatoriske rammer på mange bosteder begrænser udøvelsen af medborgerskabet.

Samtidig mangler mange beboere med udviklingshæmning kompetencer for at kunne forvalte deres selvbestemmelsesret i praksis. Læs mere på [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk) under Medborgerskab.

### Materiale for mennesker med udviklingshæmning

Udviklingshæmmedes Landsforbund (ULF) har uddannet 19 brugervejledere, der selv har en udviklingshæmning, til at oplyse andre med udviklingshæmning om:

- deres rettigheder som brugere og borgere
- selvbestemmelse, medbestemmelse og brugerinddragelse
- tilbud til mennesker med udviklingshæmning inden for arbejde, fritid og uddannelse

- redskaber som kan hjælpe med at bruge rettigheder og gøre brug af de muligheder, som samfundet tilbyder én.

Læs eller find en brugervejleder på ULF's hjemmeside [www.ulf.dk/brugervejleder](http://www.ulf.dk/brugervejleder)

### Redskabskasse til brugerindflydelse

Socialt Udviklingscenter SUS har lavet en hjemmeside, hvor man samler nogle af de mange projekter centeret har udviklet om brugerindflydelse. Man kan blandt andet:

- Booke en brugerindflydelsesguide til bosteder, plejehjem eller dagtilbud, der ønsker at arbejde med brugerindflydelse. Guiden kan hjælpe, hvis brugeren ikke har noget verbalt sprog, eller brugerne ønsker meget forskellige ting

- Høre, hvordan 280 beboere på 21 bo- og dagtilbud har arbejdet med brugerindflydelse

- Man kan også møde månedens bruger og høre, hvordan brugere og medarbejdere i sociale tilbud og på botilbud arbejder med brugerindflydelse.

Læs mere på [www.brugerindflydelse.dk](http://www.brugerindflydelse.dk)

### Mål brugerindflydelsen

BINDEKS er et spørgeskema, som

botilbud, boformer og sociale caféer kan måle brugerindflydelsen med. BINDEKS er ikke et udviklingsredskab, men viser, hvor der er rum for forbedring. Læs mere på [www.bindeks.dk](http://www.bindeks.dk)

## Brugerindflydelse i sundhedsvæsenet

I efteråret 2011 åbnede Videnscenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet (ViBIS). Her kan man finde mange informationer og links om brugerindflydelse med fokus på sundhedsvæsenet. Læs mere på [www.vibis.dk](http://www.vibis.dk)



## ET GODT EKSEMPEL

### Brugerne udvikler selv hjælpemidler

Tidligere kunne kørestolsbrugere måske ikke spille PlayStation. Men det kan de nu via kørestolens joystick. Det skyldes forsknings-projektet HandiVision om brugerdreven innovation, når man udvikler hjælpemidler.

Udover Playstation via kørestolens joystick, blev handicaptolletter gennemtestet og hospitalssenge tilpasset mennesker med handicap, da HandiVision eksperimenterede med, hvordan man får virksomheder til at engagere brugeren i udviklingen af nye hjælpemidler fra 2008 til 2011.

I Magasinet "Hvad brugeren gør ..." kan man læse 15 eksempler på mødet mellem bruger og virksomhed og hvad der kom ud af samarbejdet: Find pjecen på [www.handivision.dk](http://www.handivision.dk)



Deltagerstaterne skal sikre personer med handicap politiske rettigheder og muligheden for at nyde dem på lige fod med andre og forpligter sig til at sikre, at personer med handicap effektivt og fuldt ud, direkte eller gennem frit valgte repræsentanter på lige fod med andre kan deltage i det politiske og offentlige liv, herunder at personer med handicap har ret til og mulighed for at afgive deres stemme og modtage valg, blandt andet ved at sikre, at stemmeprocedurer, afstemningsfaciliteter og valgmateriale er passende, tilgængelige og lette at forstå og anvende.



FN's konvention om rettigheder for personer med handicap, artikel 29

## Adgang til demokrati

Deltagelsen i folkeafstemninger er en af de grundsten, som vores demokrati bygger på, men nogle mennesker med handicap har fortsat vanskeligt ved at deltage i folkeafstemninger på lige fod med andre.

Mange mennesker med handicap, har udfordringer med at deltage i demokratiet. Det kan være, fordi:

- man har svært ved at forstå, hvad partierne står for
- man ikke kan bruge partiernes hjemmesider, hvis de ikke er tilgængelige
- man har udfordringer med at udøve sin stemmeret
- offentlige myndigheders materiale og hjemmesider er utilgængelige eller skrevet uforståeligt.

FN's handicapkonvention, artikel 29 understreger, at man skal finde løsninger, som letter stemmeafgivelsen. Her er forskellige eksempler til inspiration:

Nogle mennesker med kognitive handicap, som for eksempel erhvervet hjerneskade, udviklingshæmning, eller mennesker med læsevanskeligheder, kan have gavn af letlæste materialer om de politiske partiers mærkesager. Dette kan give en bedre baggrund for at afgive stemme og dermed lette valgdeltagelsen. Erfaringer fra Sverige viser, at letlæst materiale også kommer børn og unge, ældre og borgere med et andet modersmål til gode.

Mennesker, der er blinde, bruger talesyntese til at orientere sig på nettet. Talesyntese kræver, at hjemmesider er bygget tilgængeligt op. Derfor bør partierne bag politiske hjemmesider sørge for, at de er tilgængelige.

Afstemninger på fysisk tilgængelige steder og mere fleksible stemmebokse gør det nemmere for kørestolsbrugere og personer med fysiske handicap at stemme. Stemmemaskiner med for eksempel oplæsningsfunktion eller andre hjælpemidler som liste med overlay vil gøre det muligt for mennesker, der er blinde, at stemme uden hjælp fra andre.

Partilogo og fotos af kandidaterne på stemmesedlen kan gøre det lettere for personer med udviklingshæmning, personer med andre kognitive handicap eller læsesvage at forstå stemmesedlen og genkende den kandidat eller det parti, de vil stemme på.

### **FAKTABOKS:**

Det Centrale Handicapråd har rettet henvendelse til alle partier for at opfordre dem til at lave tilgængelige hjemmesider og tryksager, da de politiske partiers kommunikation er en vigtig indgang til demokratiet.

Flere partier melder tilbage, at de vil tage henvendelsen med i deres fremtidige arbejde og oplister hvilke initiativer, de har taget.

■ SF har lavet handicapvenlig hjemmeside med ikoner med stor skriftstørrelse og oplæsning.

- Konservative vil tage rådets anbefalinger med i det videre arbejde.
- Enhedslisten arbejder med tilgængelighed på hjemmesiden og overvejer tilgængeligt materiale til blinde, svagtseende og mennesker med kognitive vanskeligheder.
- Socialdemokraterne laver ny hjemmeside og tænker tilgængeligheden med.
- Liberal Alliance arbejder på at gøre teksterne på deres hjemmeside læsevenlige.
- Radikale Venstre kender og bruger tilgængelighedskravene, forsøger at overholde W3C-kravene om tilgængelighed på nettet og tester løbende forståelighed og læsbarhed i deres skriftlige materiale.

## **FAKTA**

### **Valgmateriale til udviklingshæmmede:**

70 procent af adspurgte danskere synes, at der bør udarbejdes valgmateriale til udviklingshæmmede, der gør det muligt for dem at stemme på et oplyst grundlag.

Kilde: TNS Gallup for LEV, 2011

## Omkostninger ved at lave tilgængelig hjemmeside

”Rapport om myndigheders arbejde med webtilgængelighed” fra 2012 konkluderer blandt andet, at der typisk ikke er nogen eller meget små udgifter forbundet med at gøre webredigeringsystemer (CMS) tilgængelige. Der skal dog afsættes midler til krav og test vedrørende webtilgængeligheden af et CMS på 30-50.000 kr. i engangsudgifter.

Kilde: IT- og Telestyrelsen 2011

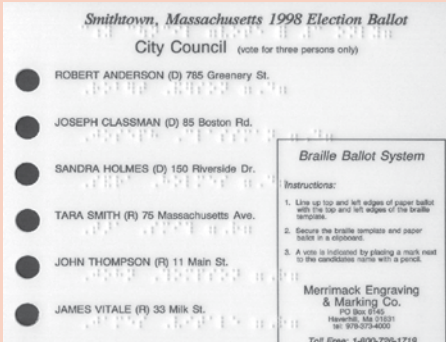
## Debat om tilgængelighed til valg

Der har været debat om e-valg i forbindelse med et forslag om en forsøgsordning med e-valg. Debatten gjorde mange politikere og it-specialister opmærksom på de udfordringer, som mennesker med handicap kan stå over for ved valg.

## Hvordan sikrer man demokratiet?

Forskningsprojektet DemTech på ITU skal undersøge, hvordan man udvikler gennemsigtig og pålidelig software og valgteknologi, efterhånden som computere gradvist bliver del af valgprocessen.

Du kan læse mere om projektet på [www.demtech.dk](http://www.demtech.dk)



## EKSEMPLER FRA ANDRE LANDE

Andre lande arbejder med mulighederne for at stemme på forskellig vis.

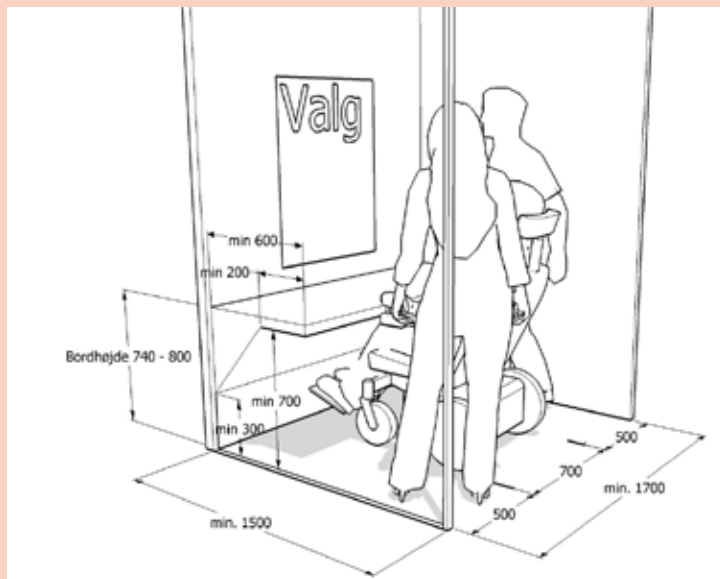
◀ Braille stemmeseddel. USA



◀ Elektronisk stemmemaskine. USA



◀ Ved parlamentsvalg i Guinea-Bissau i Vestafrika har alle partier et flag, så vælgeren lettere kan identificere sit parti. I andre lande sætter man også et portræt af politikeren på stemmesedlen.



▲ Tilgængelighed til valg er ikke kun et spørgsmål om stemmeredskaber. Selve stemmeboksen skal også være tilgængelig.

Kilde: SBI

## FAKTA

Det Centrale Handicapråd har, via Epinions Danmarkspanel, undersøgt, hvor ofte mennesker med handicap stemmer. Panelet består af aktive personer, som besvarer spørgsmål på internettet, så det repræsenterer ikke en række af de grupper, hvor handicappet er en hindring for at deltage i demokratiet.

I panelet angiver to procent af personerne med fysisk handicap, at deres handicap forhindrer dem i at stemme. Alligevel er der flere (**93 procent**), der altid stemmer til valg, end blandt de adspurgte uden handicap (**90 procent**). Blandt personer med psykisk handicap er tallet **85 procent**.

Kilde: Epinion for Det Centrale Handicapråd



## Retssikkerhed

Når man har et handicap, kan det betyde, at man oftere er i kontakt med offentlige myndigheder end personer uden handicap. Det kan være i forbindelse med økonomisk støtte, et hjælpemiddel, hjælperordning eller en helt fjerde form for støtte.

Når ens livskvalitet og dagligdag er delvist afhængig af det offentlige, er det vigtigt, at det offentlige system er gennemskueligt, kommunikerer klart, er nemt at navigere i og træffer korrekte afgørelser.

Det Centrale Handicapråd arbejder for, at menneskers møde med det offentlige bliver så godt som muligt, at borgere med handicap kender deres rettigheder og selv får indflydelse på deres sagsbehandling.

### Hvad siger Retssikkerhedsloven og Serviceloven?

Retssikkerhedsloven og Serviceloven udstikker rammerne for behandling af sociale sager og for borgerens retssikkerhed.

Serviceloven siger, at man skal:

- tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan være forebyggende, og
- tilgodese behov, der opstår ved nedsat fysisk eller psykisk funktion-

sevne eller særlige sociale problemer. (Det står i § 1, stk. 1)

Formålet med Serviceloven er at hjælpe den enkelte med at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten (§1, stk. 2).

Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Den tilrettelægges ud fra en konkret og individuel vurdering af persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte.

## **FAKTA:**

Det Centrale Handicapråd har undersøgt, hvordan borgerne oplever, at kommunen informerer om rettigheder og pligter i forbindelse med ydelser.

**13 procent med fysiske eller psykisk handicap svarer, at de bliver informeret i høj eller meget høj grad.**

**52 procent med fysisk eller psykisk handicap svarer, at kommunen informerer dem i ringe grad eller slet ikke.**

På spørgsmålet om man har tillid til, at ens eller ens pårørendes sag bliver behandlet korrekt svarer:

**16 procent med fysisk handicap og 17 procent med psykisk handicap, at de har en høj eller meget høj grad af tillid til, at deres sag bliver behandlet korrekt.**

**37 procent med fysisk handicap og 43 procent med psykisk handicap svarer, at de i ringe grad eller slet ikke har tillid til, at deres sag bliver korrekt behandlet.**

Kilde: Epinion for Det Centrale Handicapråd

Der står også, at "afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn" (§ 1, stk. 3).

Retssikkerhedsloven siger blandt andet, at:

- man skal sikre borgernes rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler sager
- det er kommunalbestyrelsens ansvar, hvordan kommunen løser opgaverne på det sociale område og
- de sociale myndigheder har pligt til at tilrettelægge en tidlig helhedsorienteret hjælp,

I Retssikkerhedsloven står: "Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed" (§ 4)

Der står også: "Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning" (§ 5)

I Servicelovens paragraf 16 står: "Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene."

## Ankereform

Der er stillet lovforslag om en forenkling af klagemulighederne på socialområdet og beskæftigelsesområdet. Fremover skal man som borger klage direkte til Ankestyrelsen, hvis man er utilfreds med en kommunal afgørelse. De sociale nævn og beskæftigelsesankenævnene bliver nedlagt.

Formålet med reformen er at styrke borgernes retssikkerhed og samtidig øge effektiviteten i ankesystemet. Klagesagerne vil komme tidligere til Ankestyrelsen, som også planlægger at analysere på klagerne. Reformen skal sørge for mere ensrettet praksis og styrke fagligheden i afgørelserne og vejledningen til kommunerne.

## Voksenudredningsmetoden

KL og Socialministeriet har sammen med Deloitte udviklet det elektroniske redskab Voksenudredningsmetoden, som støtter sagsbehandleren i sagsbehandling og dialog med borgeren på handicap- og udsatte voksenområdet. Metoden skal sørge for, at sagsbehandleren får det fulde billede af borgernes problemer, ressourcer og ønsker og være en støtte til at sikre borgerens retssikkerhed.

Metodehåndbogen kan bestilles på [shop.socialstyrelsen.dk/products/voksenudredningsmetoden-metodehandbog-1](http://shop.socialstyrelsen.dk/products/voksenudredningsmetoden-metodehandbog-1)

## FAKTA

I 2011 oprettede beskæftigelsesankenævnene og de sociale nævn til sammen 42.461 klagesager i de fem statsforvaltninger. Det var en stigning på 10 procent i forhold til 2010.

35.927 sager ud af de 42.461 klagesager blev færdigbehandlet i 2011:

- 64 procent blev stadfæstet (23.158 sager)
- 11 procent blev ændret (4.068 sager)
- 14 procent blev hjemvist (4.890 sager) og
- 11 procent (3.811 bortfaldt, blev afvist eller henvist)

28 procent af de sager, der blev afgjort efter lov om social service, blev enten hjemvist eller ændret.

Kilde: Ankestyrelsens Ankestatistik for de sociale nævn i 2011

## FAKTA:

De hjælper borgeren i spørgsmål om retssikkerhed:

### Borgerrådgiverne

21 kommuner har valgt at have en borgerrådgiver. Borgerrådgiveren er ansat af kommunen, men er samtidig uafhængig. Han eller hun behandler klager over kommunens sagsbehandling, personalet og den måde, opgaverne bliver løst på.

Borgerrådgiveren vejleder også om det kommunale klagesystem.

## DUKH

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH) medvirker til at styrke retssikkerheden for mennesker med et handicap. Konsulentordningen yder uvildig rådgivning til mennesker med handicap i sager, der er gået i hårdknude, eller hvor borgeren føler sig uretfærdigt behandlet. DUKH er en selvejende institution under Social- og Integrationsministeriet. Læs mere på [dukh.dk](http://dukh.dk)

## Bisiddernet

Bisiddernet er et netværk for lokale og landsdækkende organisationer, der tilbyder frivillige bisiddertjenester. Foreningen uddanner bisiddere, udsender nyhedsbreve, deltagelse i debatter og afholder konferencer. Læs mere på [bisidder-net.dk](http://bisidder-net.dk)

## ET GODT EKSEMPEL:

### 24 timers regel for klager

I Aarhus må der maksimalt gå 24 timer, fra man sender en klage til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, til man får svar. 24 timers reglen er del af kommunens koncept Styrket Borgerkontakt.

24 timers reglen trådte i kraft 1. marts 2013. Den gælder alle hverdage og omfatter klager over pleje og omsorg i Aarhus Kommune.

Inspirationen til at indføre 24 timers reglen kommer fra hollandske erfaringer med styrket borgerkontakt.

### Styrket borgerkontakt giver færre klager

To kommuner og to hospitaler har gjort håndteringen af klager hurtigere og enklere med de hollandske erfaringer om styrket borgerkontakt. Borgerne oplever, at indsatsen skaber respekt, lydhørhed og giver fokus på fair løsninger. Ved at bruge styrket borgerkontakt i det daglige arbejde, kan man forebygge, at der overhovedet bliver klaget.

Projektet baserer sig på god kommunikation, dialog og konflikthåndtering og har siden projektperioden i 2011 og 2012 spredt sig til forvaltninger i flere kommuner. Læs mere på [www.styrketborgerkontakt.dk](http://www.styrketborgerkontakt.dk)

I Holland har forsøg med Styrket Borgerkontakt vist:

- Besparelser i tid og penge på 20-30 procent
- Klageproceduren standses i cirka 50 procent af sagerne
- Jobtilfredshed hos de ansatte stiger med cirka 20 procent
- Sagsbehandlingstid går ned med cirka 20 procent
- Borgertilfredshed stiger med cirka 20 procent.

# ”Medborgerskab og handicap” mandag den 13. maj 2013

9.30: **Ankomst og indskrivning**

10.00: **Velkomst: Hvorfor medborgerskab?**

- Karen Hækkerup, koordinerende minister på handicapområdet og Social- og Integrationsminister, Tue Byskov Bøtkjær, formand for DCH og Johannes Langkilde, journalist og dagens ordstyrer

10.55: **Indflydelse som bruger og borger**

## **Erfaringer fra et aktivt liv, og hvad kinserne ikke kan**

- Anders J. Andersen, formand for handicaprådet i Vordingborg Kommune

## **Hvad siger handicapkonventionen om brugerindflydelse?**

- Maria Ventegodt Liisberg, leder af handicapteamet i Ligebehandlingsafdelingen, Institut for Menneskerettigheder

## **Præsentation af charter for brugerindflydelse**

Per Holm, direktør for Socialt Udviklingscenter SUS og Anne Skov, Socialsstyrelsen

## **Debat: Hvordan kommer vi fra intentioner til handling?**

- Per Holm, direktør for Socialt Udviklingscenter SUS, Knud Aarup, direktør for Socialstyrelsen, Thorkild Olesen, formand for Danske Blindesamfund og medlem af DCH, Søren P. Rasmussen, borgmester i Lyngby-Taarbæk Kommune og medlem af DCH

12.35: **Frokost**

13.35: **Demokrati og deltagelse**

## **Tre perspektiver på deltagelse i demokratiet**

- Thorkild Olesen, formand for Dansk Blindesamfund og medlem af DCH, Lisbeth Jensen, formand for Udviklingshæmmedes Landsforbund ULF og Kristian Hegaard, medlem af byrådet i Fredensborg Kommune

## **Hvordan går det med deltagelsen?**

- Marianne Thyrring, Økonomi- og Indenrigsministerens personlige udsending i det lokale demokrati

14.40: **Kaffe og kage**

15:00: **Retssikkerheden – er den under pres?**

## **Hvad er retssikkerhed?**

- Morten Engberg, Chef for tilsynsafdelingen hos Folketingets Ombudsmand

## **Debat: Hvad sker der med retssikkerheden, når krisen kradser?**

- Erik Kaastrup-Hansen, direktør for Socialforhold og Beskæftigelse, Aarhus Kommune og Susanne Olsen, formand for Dansk Handicapforbund

15.55-16.00: **Afslutning**

- Tue Byskov Bøtkjær, formand for DCH